

**Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program
Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
Berdasarkan Kualitas Sarana dan Pelayanan di Kampus**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

ZYZA DWI RAVIGA

B 100 070 175

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi
Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta Berdasarkan
Kualitas Sarana dan Pelayanan di Kampus**

Yang ditulis oleh:

ZYZA DWI RAVIGA

B 100 070 175

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2011

Pembimbing

(Drs. Syamsudin, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammdiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ZYZA DWI RAVIGA**
NIRM : **07.6.106.02016.50175**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA BERDASARKAN KUALITAS
SARANA DAN PELAYANAN DI KAMPUS.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

08 JANUARI 2011

Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan,

ZYZA DWI RAVIGA
.....

Motto

Tidak ada kebaikan bagi pembicaraan kecuali dengan amalan.

Tidak ada kebaikan bagi harta kecuali dengan kedermawanan.

Tidak ada kebaikan bagi sahabat kecuali dengan kesetiaan.

Tidak ada kebaikan bagi sedekah kecuali niat yang ikhlas.

Tidak ada kebaikan bagi kehidupan kecuali kesehatan dan keimanan (Al-Ahnaf bin Qais).

Hidup selalu berputar bagaikan rotasi bumi...Jika berada diatas hendaklah selalu bersyukur dan mengingat sesama tetapi jika berada di bawah jangan lupa untuk tetap bersyukur dan tetap berusaha.

“Andaikan aku punya sayap ku kan terbang jauh mengelilingi angkasa, kan ku ajak Ayah Bundaku terbang bersamaku melihat indahnya dunia (Sherina Munaf)”.

Begitu besar motivasi yang ada pada diriku karena ingin melihat kedua orang tua ku tersenyum bahagia.

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini spesial untuk:

- Alloh SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk ciptaanNya. TanpaNya tulisan ini tiada bermakna. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan bagi kita semua. Amien.....
- Rosulluloh SAW, semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga, serta sahabat.

Malaikat yang telah dipilih oleh Tuhan di bumi untuk selalu menjaga dan mengasihiku.....

Malaikat yang selalu tersenyum untukku dan memberikan kehangatannya untukku.....

“Ibu.....Ibu.....Ibu.....tercinta”

Yang selalu memberiku cinta, kasih sayang, pengorbanan, doa, kesabaran, dukungan, dan kebahagiaan karena Engkau adalah motivasi untukku selamanya.

“Bapak.....tercinta”

Yang selalu memberiku cinta, kasih sayang, pengorbanan, doa, kesabaran, dukungan, dan kebahagiaan. Terima kasih untuk setiap butir-butir keringat yang Engkau teteskan untuk membuatku menjadi seseorang yang berguna hingga saat ini.

- Buat mbak Endang, mas Han, mas Aris, mbak Rira, pak Bud, mbak Yun, mbak Anjar, mas Wahyu, Mas Udit, dek Vicky, dek Ninin, dek Vandra, dan adekku paling kecil dek Upa.
- Seseorang yang kusayang, sahabat, dan keluarga baruku di kost kodhijah.
- **BANGSA DAN NEGARA KU INDONESIA TERCINTA.**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta Berdasarkan Kualitas Sarana dan Pelayanan di Kampus”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Syamsudin, MM., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.

4. Bapak Drs. Nur Achmad, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Anton Agus Setiawan, S.E.,M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah menguji skripsi penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
7. Bapak Drs. Ma'ruf MM., arahan dan ilmu yang bapak berikan sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan bantuan baik materiil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
9. Buat mbak Endang, mas Han, mas Aris, mbak Rira, pak Bud, mbak Yun, mbak Anjar, mas Wahyu, Mas Udit, dek Vicky, dek Ninin, dek Vandra, dan adekku paling kecil dek Upa.
10. Teman-teman kampus dari kelas A sampai H: Ita, Tasya, Desi, Ika, Nissa, Yaya, Ayu, Andi, Sidqon, Susi, Dharma, dll yang tidak bisa disebutkan satu per satu terimakasih atas kerjasamanya, dan buat sahabat ku Anggun terimakasih sudah memberikan semangat.
11. Anak kost “Khodijah” yang sudah seperti keluarga kedua selama penulis menjalankan kuliah. Terimakasih buat mbak Eka, mbak Tya, mbak Febi,

mbak Erin, mbak Amah, mbak Titin, Vera, Ani, Dewi, Ika, Hasna, Novi, dll yang sudah mendukung dan banyak membantu selama di kost.

12. Buat adek tingkat yang sudah membantu dalam pembuatan skripsi ini, dek ipah dan teman-temanya....terimakasih.
13. Buat Fandi terimakasih sudah banyak membantu dan memberi semangat selama kuliah maupun dalam menyelesaikan skripsi.
14. Buat mas Rizal Faizal terimakasih sudah memberi dukungan.
15. Buat pak Min, mas Mariadi, dan mbak Yani terimakasih sudah banyak membantu selama di kampus.
16. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Januari 2011

Penulis

ZYZA DWI RAVIGA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Pembatasan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistemati	
ka Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kualitas	7
B. Sarana	14
C. Pelayanan	15
D. Kepuasan	19

E.	Hipotesis
.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 26	
A. Populasi dan Sampel	26
B.	Teknik
Pengumpulan Data	26
C. Jenis Variabel	27
D.	Uji
Instrumen Penelitian	27
E. Validitas dan Reliabilitas	28
F. Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 35	
A. Visi, Misi, dan Tujuan Fakultas Ekonomi	35
B. Program Studi Manajemen	37
C. Sasaran Program Studi Manajemen	38
D. Tujuan Program Studi Manajemen	39
E. Analisis Data	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 55	
A. Simpulan	55
B. Keterbatasan Penelitian	55
C.	Saran
.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	40
Tabel IV.2	Karakteristik Angkatan Responden	41
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Sarana	43
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan	43
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa	44
Tabel IV.6	Rangkuman Uji Reliabilitas Kuisisioner	45
Tabel IV.7	Hasil Pengujian Normalitas Masing-masing Variabel	52
Tabel IV.8	Hasil Pengujian Multikolinieritas Variabel Kualitas Sarana dan Variabel Pelayanan	53
Tabel IV.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Keuntungan Kualitas Yang Baik	12
Gambar 4.1	Struktur Jabatan Fakultas Ekonomi	39
Gambar 4.2	Struktur Jabatan Program Studi Manajemen	39

ABSTRAKSI

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Progdil Manajemen seringkali mengeluh tentang kualitas sarana dan pelayanan yang diberikan oleh fakultas. Mahasiswa merasakan bahwa pelayanan Fakultas Ekonomi jauh dari harapan mereka. Permasalahan dosen dalam ketepatan mengajar mahasiswanya, respon yang sangat lamban dari unsur-unsur fakultas menjadikan permasalahan mahasiswa menjadi lebih komplek, kelengkapan peralatan perkuliahan yang tidak begitu memadai, dan lain sebagainya. Dengan demikian perguruan tinggi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara meningkatkan kualitas sarana dan pelayanan yang sudah bagus serta memperbaiki yang masih lemah. Prioritas utama yang perlu diperhatikan kampus adalah kepuasan mahasiswa semaksimal mungkin.

Dengan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas sarana dan pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Progdil Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Progdil Manajemen UMS. Mahasiswa yang dijadikan sampel adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Progdil Manajemen UMS baik yang kuliah maupun yang menyusun skripsi dan akan di lakukan secara *Quota sampling*. Pengumpulan data menggunakan metode kuisioner. Data dikumpulkan dengan cara menyebar daftar pertanyaan untuk mendapatkan data-data penilaian mahasiswa tentang kualitas sarana dan pelayanan di kampus. Dalam menganalisa data yang telah ada tersebut, penulis menggunakan data kuantitatif yaitu data yang berwujud angka-angka hitung, kemudian dari hasil perhitungan tersebut akan diketahui kesimpulan dari analisa data tersebut. Analisa data kuantitatif yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, koefisien determinasi (R^2) dan uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil analisa diperoleh hasil bahwa validitas instrumen variabel kualitas sarana sebanyak 14 butir pertanyaan dapat diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,176, ini berarti variabel kualitas sarana valid, validitas instrumen variabel pelayanan sebanyak 9 butir pertanyaan dapat diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,176, ini berarti variabel pelayanan valid, dan validitas instrumen variabel kepuasan mahasiswa sebanyak 10 butir pertanyaan dapat diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,176, ini berarti variabel kepuasan mahasiswa valid.

Dari hasil analisa menunjukkan koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*) adalah reliabel, artinya untuk semua pertanyaan dapat diandalkan/*reliabel* karena melebihi ambang batas lebih besar dari Numally 0,60 (Imam Ghazali, 2002:132). Sedangkan dari hasil analisis menggunakan regresi linear berganda diperoleh hasil $Y = 9,620 + 0,194X_1 + 0,499X_2 + e$.

Dari perhitungan uji t variabel kualitas sarana diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2,030 > t_{tabel} = 1,98$, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan kualitas sarana terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan dari perhitungan variabel pelayanan diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 3,797 > t_{tabel} = 1,98$, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil dari analisis uji F didapat $F_{hitung} = 78,203 > F_{tabel} = 3,16$, maka H_0 ditolak sehingga secara bersama-sama ada pengaruh yang signifikan kualitas sarana (X_1), pelayanan (X_2), dan (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa.

Dari hasil perhitungan komputer program SPSS versi 12.00 diperoleh $R^2 = 0,562$, ini dapat diartikan bahwa 56,2% perubahan/variasi Y (kepuasan mahasiswa) dikarenakan oleh adanya perubahan/variasi variabel X (kualitas sarana dan pelayanan).

Dari hasil uji asumsi klasik dapat diperoleh hasil dari uji normalitas bahwa seluruh variabel berdistribusi normal sehingga pengujian dapat dilanjutkan, sedangkan dari uji multikolinieritas didapat hasil $VIF < 10$, sehingga tidak terjadi multikolinieritas, dan dari uji heteroskedastisitas didapat hasil bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga H_0 diterima dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Kata kunci: kualitas, sarana, pelayanan, dan kepuasan.